

## 游卡账号申诉服务条款

生效时间：[ 2025-03-18 ]

### 一、 导言

在使用游卡账号申诉服务（“本服务”）换绑手机号之前，请仔细阅读并理解本《游卡账号申诉服务条款》（“本条款”），本条款系《游卡账号服务协议》《用户服务协议》等协议的一部分。使用本服务即视为您已阅读并接受本条款。本条款中所提及的“我们”，其含义与《游卡账号服务协议》《用户服务协议》等协议中赋予的含义相同。

如果您是未成年人，请在父母或法定监护人的陪同下阅读本条款，并特别注意未成年人使用条款；在您使用本服务之前，请您取得父母或法定监护人的同意。

### 二、 账号申诉流程

2.1 如果您无法使用已绑定的手机号接收验证码，则可以通过账号申诉平台发起申诉申请换绑手机号。

2.2 本服务仅受理您所注册的游卡账号所涉手机号换绑申请。如您系在其他渠道注册的游戏账号或非游卡账号，请移步至相应渠道申请或处理。

2.3 请登录账号申诉平台，按要求输入信息，包括但不限于需要申诉的游卡账号、个人身份信息（需与注册游卡账号时填写的一致）、联

系电话、所涉游戏产品的充值订单信息等。

2.4 账号申诉平台受理您的申请后，会自动将您提交的信息与系统中存储的信息进行比对，并根据比对结果决定是否通过您的申请。

2.5 我们有权自行决定是否对您的申诉申请开展人工审核。在始终遵守适用法律的前提下，我们有权要求您提供注册和使用账号的证据，包括但不限于您的身份证明和其他辅助证明文件。如果未能提供此类证据，即表示您放弃申诉。

2.6 提交申诉申请后，账号申诉平台将根据您的申请生成一组由若干位数字组成的申诉单号。请记录该回执单号。查询进度和申请结果的时候需要用到该回执单号。

2.7 一般情况下，账号申诉平台受理申诉申请后，将在 15 个工作日内告知处理结果。我们有权根据与此类申请相关的争议或其他相关情况延长审核期限。

2.8 我们将以短信或我们认为适当的其他通信方式向您告知申诉申请的结果。然而，受网络延时、移动运营商电信服务质量和用户所处地区等因素的影响，可能存在延迟或无法接收到结果的情况。这种情况下，您可登录账号申诉平台输入回执单号查询结果。

2.9 同一账号被申诉成功后，自申诉成功之日九十日（含本数）内再次申诉时，将导致申诉失败。

2.10 我们并不承诺您一定能通过本服务换绑手机号。如果您未能成功换绑手机号，可以提供更充分的证据再次提交申诉申请。

### 三、本服务使用须知

3.1 您声明并保证使用本服务时提供的信息均真实、完整、准确、最新、合法和有效，该信息对于使用本服务换绑手机号来说至关重要。在适用法律允许的最大范围内，您应自行承担因提供误导性、不完整或虚假信息，或向任何第三方披露账号注册信息而产生的任何后果或损失，包括但不限于无法找回账号、有形和无形财产遗失、具体游戏产品内购买和其他与账号相关的增值服务产品，以及账号承载的信息遗失或被未经授权访问。

3.2 您理解并同意，您使用本服务时提供的信息仅作为申诉的参考，申诉通过并不代表我们对核验信息正确性的认可。

3.3 您理解并同意，账号申诉平台可以受理任何用户对任何账号的申诉请求。为保护您的账号，您需要采取必要、有效的措施保护您的账号安全，避免被他人获悉您的账号信息。您同意只对本人注册并享有使用权的账号使用本服务，不使用本服务换绑其他用户账号的手机号。

3.4 您不得对已注销的账号、因涉及行政、司法调查、案件侦破、诉讼等任何存在较大争议的情形而被我们封禁或暂停的账号或者因违反适用法律法规、本条款或包括但不限于《游卡账号服务协议》《用户服务协议》等协议在内的其他相关条款而被我们被封禁、暂停或终止的账号使用本服务。我们有权自行决定是否受理申诉申请。

3.5 您不应将账号、密码转让 / 出租 / 出借 / 赠与或以其他形式转移给他人使用。若因您保管疏忽等导致账号、密码遭他人非法使用等情况，我们不承担相关责任；同时，对因用户违规共享账号导致频繁申

诉的争议账号，我们有权冻结其申诉途径，不再提供账号申诉服务。

3.6 如账号涉及行政或司法调查、案件侦查、诉讼等任何我们难以或不宜作出判定的情形，我们可能对涉及的账号暂时冻结，我们有权经合理判断后针对恶意、可疑、可能违法、侵害他人合法权益、有违公序良俗或扰乱平台秩序的申诉判定为不受理申诉或不予通过申诉，即使申诉人提供了足够充分的申诉资料。

#### 四、责任与免责声明

4.1 为增进用户体验，提高服务质量，我们有权随时自行修改本服务以及本服务任何功能和规则，恕不另行通知。

4.2 若您违反或涉嫌违反适用法律法规、本条款或包括但不限于《游卡账号服务协议》《用户服务协议》等在内的其他相关条款(如适用)，我们有权进行独立判断并随时限制您使用或终止为您提供本服务。对于因上述情况直接或间接产生的任何损失或任何第三方索赔(包括但不限于申诉申请失败、用户数据、邮件或具体游戏产品内物品等数据或财产的遗失)，由您自行承担。

#### 五、其他

5.1 使用本服务即视为您已经阅读并同意受本条款约束。我们有权不定期修订本条款。本条款变更后，如果您继续使用本服务，即视为您同意受本条款修订后的版本约束。

5.2 本条款构成适用于《游卡账号服务协议》《用户服务协议》等协

议的一部分。同意本条款即视为您还同意受《游卡账号服务协议》《用户服务协议》等协议约束。

5.3 《游卡账号服务协议》《用户服务协议》等协议项下与适用法律和争议解决相关的规定在作出必要的变更后适用于本条款。

5.4 如果本条款任何规定被具有有效管辖权的法院认定为无效、失效或不可执行，其余规定保持完全有效，不以任何方式受到影响、损害或失效。

5.5 如果您对本服务有任何疑问或反馈，请通过以下方式联系我们：  
客服热线 0571-88133227。

杭州游卡网络技术有限公司